MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE

Índice

Paginas

I. Generalidades 1

II. Objetivos del Manual..... 2

III. Misión..... 3

IV. Visión..... 4

V. Servicios..... 5

VI. Beneficios..... 9

I. Generalidades

Para cumplir con mejores niveles de eficiencia en la prestación de los servicios que la Cooperativa realiza, resulta necesario disponer de una herramienta que constituya una guía para un mejor desempeño de las funciones y actividades que se desarrollan dentro de la misma, lo cual permita obtener resultados óptimos dentro de los planes de trabajo que la Cooperativa ejecuta.

Consecuente con lo anterior resulta imperativo el diseño e implementación de un Manual de Servicio al Cliente para que éste sea el elemento facilitador de las acciones que tengan que llevarse a cabo con el fin de proporcionar la adecuada y oportuna atención a los usuarios de la Cooperativa.

II.Objetivos del Manual

- Facilitar a los empleados de la Cooperativa la comprensión de los fines, políticas y funciones de la misma con el propósito de brindar un mejor servicio a las demandas de los asociados.

- Lograr la participación del personal de la Cooperativa a efecto de responder oportunamente y acertadamente a las necesidades de los asociados dentro de un marco de excelencia en la prestación de servicios que se ofrecen.

III. Misión

ACOFINGES de R.L. brinda servicios financieros de ahorro y crédito de manera ágil, oportuna y eficiente con el propósito de contribuir al desarrollo de la calidad de vida de sus asociados; utilizando el mejor Recurso Humano, tecnológico y financiero, con la finalidad de satisfacer sus necesidades financieras, a través de la excelencia, integridad y responsabilidad.

IV. Visión

Ser la cooperativa financiera líder dentro del sistema cooperativo financiero, basados en principios y valores, que propicie el desarrollo económico y social de sus asociados, mediante la satisfacción de sus necesidades económicas y financieras.

V. Servicios

1. Captación de Ahorros

Son las diferentes formas en que los socios pueden ahorrar dentro de la Cooperativa, las cuales se muestran a continuación:

- Ahorros a la vista
- Ahorro Infantil
- Ahorro Programado
- Ahorro Navideño
- Ahorro Escolar
- Ahorro Futuro

2. Préstamos

Son aquellos mecanismos a través de los cuales los socios solicitan fondos para distintos usos que ellos mismos determinen y los cuales se muestran a continuación:

- Consolidación de deudas
- Compra de Vehículo
- Compra de Vivienda
- Capital de Trabajo
- Gastos Escolares
- Viajes

- y Otros

3. Línea de Consumo

Destino: Esta es utilizada por los socios para: gastos personales, consolidación de deudas, pago Tarjetas de Crédito, compra de electrodomésticos y muebles y gastos varios.

4. Línea de Consumo – Garantía Real

Destino: Multidestinos, se refiere a que los socios pueden utilizarla para cualquier tipo de gastos en que ellos puedan incurrir, ya sea que posean garantía o no posean garantía.

5. Línea de Educación

Destino: financiamiento de Maestrías, pago de colegiaturas, pago de Matrículas y otros tipos de gastos que estén relacionados con estudios académicos.

6. Línea de Bienes y Servicios

Destino: capital de trabajo para negocios o instituciones destinados a prestar un servicio, por ejemplo: fotocopiadoras y levantamientos de texto, cyber café, asociaciones y federaciones de profesionales.

7. Línea de Servicios – Quedan

Destino: pagos anticipados de Quedan, por medio del financiamiento del 90% como máximo del monto total del Quedan, sin exceder $10,000.00, los cuales pueden ser utilizados para pagos de planillas, compra de materiales para la producción, comercio y servicio de las empresas.

8. Línea de Comercio

Destino: capital de trabajo o inversión en negocios asociados íntegramente en cualquier aspecto relativo a su empresa en la compra – venta, como también para consolidar deudas que afecten a la empresa.

9 . Línea de Producción

Destino: adquisición de materias primas, bienes intermedios y finales, formación de capital, capital de trabajo, consolidación de deudas de la empresa que afecten a la misma, pago de salarios y otros servicios profesionales, así como toda inversión que lleva como fin la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la comunidad.

10. Depósitos a Plazo

Es donde se reflejan los diferentes períodos de tiempo que tiene que contemplar la Cooperativa para los depósitos que realizan sus socios la cual hacen referencias a las tasas de interés establecidas, como se detallan a continuación:

- 30 días
- 60 días
- 90 días
- 120 días
- 180 días
- 360 días

VI. Beneficios

- ✓ Crear tu propio fondo de previsión para tu futuro
- ✓ Gozar de Excedentes
- ✓ Participar en la toma decisiones
- ✓ No pagar comisión por inactividad en cuenta de ahorro
- ✓ Promociones durante todo el año
- ✓ Tasa de Interés activas y pasivas mucho mas atractivas
- ✓ Seguro sobre aportaciones y ahorro hasta por $6,000.00 gratis
- ✓ Participar en eventos educativos y sociales.
- ✓ Descuentos en establecimientos comerciales.
- ✓ Acceso a centros recreativos
- ✓ Atención personalizada.
- ✓ Capitalización mensual de intereses en las cuentas de ahorro corriente y programado de los asociados.
- ✓ Plazos más largos en los créditos
- ✓ Pagos anticipados
- ✓ Prontitud en los tramites
- ✓ Descuentos – Empresas
- ✓ Tarifas – Centro Recreativo

Según Acta Nº_____

Vigencia _____